

# МЕНЕДЖМЕНТ С ДУШОЙ



**«Прямые телефонные линии» давно и основательно вошли в практику общения руководства Минсвязи с населением. Механизм обратной связи наглядно свидетельствует о том, что государство всерьез заинтересовано в диалоге с общественностью и наиболее активными гражданами. По сути, посредством «прямых телефонных линий» население, пусть и через частные вопросы, вовлечено в конкретные дела страны, что приобретает не только политический, но и практический, управленческий смысл. Нужно признать, что в стране, где большинство граждан имеет высшее образование и независимый критический взгляд на мир, эффективно управлять исключительно административными мерами невозможно.**

**В** «штабе» отрасли нам как Отчужденные повторяли: формализм и равнодушие по отношению к людям категорически недопустимы. С таким утверждением нельзя не согласиться. Однако мы то и дело возвращали собеседников на грешную землю, мол, в масштабе страны, в отдаленных от центра небольших городах и деревнях возможны всякие разногласия, ведь специфика отрасли связи состоит в предоставлении услуг для населения, а это многое объясняет. На что в качестве аргументов нам приводили показатели статистики, с которыми, пожалуй, не поспоришь. Действительно, за минувший год и текущие месяцы нынешнего только глава отрасли и его заместители провели свыше 78 личных приемов граждан и более сотни «прямых телефонных линий». Следует учесть и личные приемы жителей регионов руководителями областных филиалов ведущих предприятий Минсвязи.

Вошло в практику, когда при посещении районов во всех областях республики организуются приемы граждан с одновременным подключением «прямой телефонной линии». По названиям городов, где сравнительно недавно проводились выездные мероприятия, можно географию страны изучать – Славгород, Любань, Барановичи, Волковыск, Гродно, Наровля, Лида, Смолевичи, Кричев, Жодино, Чашники, Копыль и др.

В течение года руководством министерства проведено 26 выездных приемов граждан по самым разным вопросам. К примеру, Валентин Михайлович Гурич из Кобрина обратил внимание на отсутствие безбарьерного доступа в одно из помещений городского почтового отделения связи. Подобные вопросы, к сожалению, касаются не только объектов почтовой связи, но и многих других учреждений в городской и сельской среде, и по мере возможности они находят свое решение. А в данном

случае обращение за помощью жителя из Кобрина послужило хорошим поводом взглянуть на проблему гораздо шире, по-государственному. Из Минсвязи последовало указание для всех филиалов «Белпочты» проинспектировать состояние дел по этой проблеме и в других отделениях почтовой связи, чтобы решить ее комплексно.

Владимир Александрович Кондраль из Березы обратился с вопросом предоставления доступа в интернет по тарифному плану «Социальный анлим 3». Разобрались в ситуации без волокиты, официальный ответ удовлетворил не только заявителя, но и других граждан, проживающих на указанной улице. В тот период завершались строительные работы по объекту «Сеть абонентского доступа xDSL», что предусматривало реконструкцию сетей электросвязи ADSL, VDSL, GPON. С завершением работ значительно улучшился доступ к сети

передачи данных и у других абонентов в Березе.

Эффективность принимаемых мер по обращениям граждан – показатель важный, но неоднозначный. Практика работы с населением нередко выявляет и конфликтные ситуации. Зачастую поводом служит, как принято говорить, человеческий фактор: невнимательность к клиенту, халатность, проявление профессиональной небрежности. В результате это отражается на имидже всей организации.

В одном из фирменных центров компании А1 клиент приобрел для ребенка умные часы с дефектом, о котором, как оказалось, знали в сервисном центре компании. Так появилось заявление с жалобой клиента, за которым последовали конфликтные проверки, бюрократическая переписка и иные «спарринги» по выяснению истины. В общем, было вскрыто нарушение законных прав покупателя. Потребовалось рассмотреть ситуацию с высоты министерства, чтобы конфликт был исчерпан. Как говорится,

чайное ситечко нашлось, но осадок остался...

Как показывает время, большую часть наших людей, которые обращаются в «вышестоящие инстанции», характеризуют активная жизненная позиция и гражданская инициатива. Такими побуждениями особенно отмечены юбилейный год освобождения Беларуси и подготовка к 75-летию Великой Победы.

Например, Владимир Алексеевич Зеленков из Минска на личном приеме предложил выпустить почтовую продукцию, посвященную славным юбилеям, с использованием скульптурных произведений мастера Валентина Занковича. Высказывались идеи по организации различных мероприятий, посвященных знаменательным датам, которые с благодарностью были выслушаны и приняты к сведению.

Действительно, жизненная практика наглядно демонстрирует, что выездные личные приемы представителей аппарата министерства сегодня являются оптимальной формой работы, которая

позволяет получить полную и объективную картину происходящего на местах. Информация о дате, времени и месте проведения выездного приема размещается на официальных интернет-сайтах Минсвязи и предприятий, а также сообщается СМИ, администрациями районов и местными структурными подразделениями отраслевых организаций.

Большинство вопросов, поднятых гражданами на выездных приемах, удается решить на месте. Проблемы, требующие дополнительного изучения и разбирательства, рассматриваются в соответствии с Законом Республики Беларусь «Об обращениях граждан и юридических лиц». Кстати, график субботних «прямых телефонных линий» с министром и его заместителями можно уточнить на сайте Минсвязи. На таких встречах закрытых тем не существует. Жители республики могут задавать руководству отрасли вопросы, затрагивающие работу почтовой и электрической связи, телевидения, радиовещания, информатизации.





Пребывая в регионах для проведения личных приемов граждан, министр и его заместители непременно посещают подведомственные предприятия. На встречах с трудовыми коллективами районных узлов почтовой и электрической связи обсуждается выполнение бизнес-планов, рассматриваются прогнозы развития на ближайшие годы, пути дальнейшего повышения качества оказываемых услуг связи, а также поднимаются все

конкретного работника. В первую очередь возникает множество вопросов по соблюдению трудового законодательства и социальной защиты. Надежным помощником и своеобразным арбитром в таких ситуациях выступает Белорусский профессиональный союз работников связи.

Например, хорошо помнится непростой период, когда как правовые инспекторы труда,

проблемы, волнующие работников отрасли.

Известно, что структурные изменения предприятий при переходе в новые экономические условия обычно напрямую касаются

так и председатель Белорусского профессионального союза работников связи Нина Семеновна Гаврилова пребывали в регионах, разбираясь в конфликтных ситуациях на местах, искали решения спорных кадровых вопросов. Очевидно, что за перемены в организациях отрасли следовало сокращение численности.

На практике в спорных ситуациях профсоюз часто оказывается посредником между работником и работодателем. Такова особенность его работы. Выверенным инструментом в этом деле служит не только концепция социального партнерства, но и менеджмент, который проводится с душой. Это «прямые телефонные линии», личные приемы граждан, продолжительные встречи с трудовыми коллективами, – все то, что именуется обратной связью.

**Николай КОШАРОВСКИЙ**  
«Вестник связи»

## ПЕРЕХОДИТЕ НА СТРУЙНУЮ ПЕЧАТЬ

Замена лазерных принтеров на современные струйные устройства Epson позволит:

- ✔ снизить расходы на печать
- ✔ сократить потребление электроэнергии
- ✔ минимизировать затраты на обслуживание

Больше информации:

<http://www.epson.by/catalog/printing/>

 **Преимущества струйной печати**



до **50%**  
ниже стоимость владения\*

до **96%**  
ниже энергопотребление\*

до **92%**  
меньше выбросов вредных веществ\*

ДЕМОНСТРАЦИОННЫЙ ЗАЛ EPSON В МИНСКЕ:

[www.epson.by/demo/](http://www.epson.by/demo/)  
тел.: +375 17 370 53 19

\*Подробнее по ссылке: <https://www.epson.co.uk/advantage-inkjet>

**EPSON®**  
EXCEED YOUR VISION